



24-STUNDEN-BETREUUNG

Ein Ratgeber

AK NIEDER
ÖSTERREICH

noe.arbeiterkammer.at/konsument

VORWORT

Die Betreuung und die Pflege alter bzw. kranker Menschen ist ein Thema, welches aufgrund der demografischen Entwicklung eine große gesellschaftliche Herausforderung darstellt. Das Durchschnittsalter der Gesellschaft steigt und damit auch die Zahl derjenigen, die auf Betreuung angewiesen sind. Aber es gibt auch andere Gründe, die das Leben von heute auf morgen verändern können und eine Betreuung rund um die Uhr erforderlich machen, wie, z. B. eine schwere Krankheit oder ein Unfall.

In manchen Situationen ist eine Rund-um-die-Uhr-Betreuung unerlässlich. Die eigene Familie gerät dabei rasch an ihre Grenzen, deshalb sind die Betroffenen auf professionelle Unterstützung angewiesen. Die meisten Menschen möchten in den eigenen vier Wänden in gewohnter Umgebung betreut werden.

Da man in einer solchen Situation mit einer Unzahl an Fragen und Angeboten konfrontiert ist, soll Ihnen diese Broschüre eine Hilfe sein, verschiedene Arten von Betreuungsmöglichkeiten kennenzulernen, wobei der Schwerpunkt auf der 24-Stunden-Betreuung durch private Vermittlungsagenturen liegen soll.

Weitere AK Niederösterreich-Broschüren finden Sie unter:
<https://noe.arbeiterkammer.at/broschueren>

Die AK Niederösterreich hilft – wann und wo immer Sie uns brauchen.



Markus Wieser
Präsident



Mag. Bettina Heise, MSc
Direktorin



Foto: WTM/NALEK

Inhalt

Welche Betreuungsmöglichkeiten gibt es?	2
Welche Modelle gibt es bei der 24-Stunden-Betreuung?	3
Wie finde ich die für mich passende Agentur?	4
Wohnt die Betreuungskraft bei mir?	6
Was dürfen Betreuungskräfte tun?	6
Ich habe eine Agentur gefunden, welche Verträge schließe ich nun ab?	9
Mit welchen Kosten muss ich rechnen?	11
Kann ich die Kosten für die Betreuung steuerlich absetzen?	12
Bekomme ich eine staatliche Förderung?	13
Wann endet der Vertrag mit der Agentur?	15
Häufig auftretende rechtliche Fragestellungen	16
Kontakte	18

Welche Betreuungsmöglichkeiten gibt es?

1. Hauskrankenpflege und mobile Hilfe

Die Aufgaben des diplomierten Pflegepersonals umfassen eine qualifizierte situationsgerechte Pflege und Beratung der Patienten (Wundpflege und Verbandwechsel, Verabreichung von Insulin, Stomaversorgung etc.) und die Beratung und Anleitung von pflegenden Angehörigen. Alle Aufgaben werden in Zusammenarbeit mit dem Hausarzt wahrgenommen.

2. Heimhilfe

Unterstützung bei alltäglichen Verrichtungen (bei der Körperpflege, Aufrechterhaltung der Ordnung im unmittelbaren Wohnbereich, bei der Essenszubereitung etc.).

3. Therapeutische Hilfen

Bei ärztlicher Verordnung leisten diplomierte Physio- und Ergotherapeuten oder Logopäden fachgerechte Hilfe (z. B. nach Schlaganfällen, Frakturen etc.)

4. NÖ Pflege- und Betreuungszentrum oder privates Pflegeheim

Wenn Sie Ihren Hauptwohnsitz in Niederösterreich haben und besondere Hilfe, Betreuung oder Pflege in einem Ausmaß benötigen, dass Sie nicht mehr zu Hause bleiben können, dann können Sie sich für die Aufnahme in ein NÖ Pflege- und Betreuungszentrum oder in ein privates Pflegeheim entscheiden. Achten Sie auf das Erfordernis der Einstufung in eine bestimmte Pflegestufe.

Abgesehen von der Langzeitpflege, die in stationären Pflegeeinrichtungen angeboten wird, gibt es noch weitere Sonderformen.

Übergangspflege ist eine rehabilitative Pflege und Betreuung von bis zu 12 Wochen pro Kalenderjahr als Überbrückungshilfe nach der Akutbehandlung in einem Krankenhaus und vor der Entlassung nach Hause.

Tagespflege für pflegebedürftige Menschen kann von NÖ Pflege- und Betreuungszentren und jeder bewilligten sozialen Einrichtung angeboten werden.

Kurzzeitpflege ist die Möglichkeit, pflegebedürftige Menschen, welche von ihren Angehörigen gepflegt werden, im Ausmaß von bis zu maximal 6 Wochen pro Jahr während des Urlaubes, Kur etc. der Angehörigen in professionelle Pflege zu geben.

5. Beratung und Hilfe nach einem Krankenhausaufenthalt

Wenn man nach einem Krankenhausaufenthalt Hilfe im Alltag benötigt, so unterstützt und berät das Entlassungsmanagement in den Krankenhäusern. Im Vordergrund steht hier die individuelle Hilfestellung für die Betroffenen.

Welche Modelle gibt es bei der 24-Stunden-Betreuung?

Das freie Gewerbe der Personenbetreuung wurde 2007 geschaffen. Personenbetreuung ist eine Dienstleistung (nach GewO § 159 Personenbetreuung und dem Hausbetreuungsgesetz, BGBl. I Nr. 33/2007). Die Ausübung ist sowohl in unselbstständiger also auch in einer selbstständigen Tätigkeit möglich. In der Praxis hat sich das Modell der Selbstständigkeit durchgesetzt.

- 1** Betreuer:innen können über ein **Dienstverhältnis** angestellt werden. Der/Die Betreuungsbedürftige oder sein:e Angehörige:r ist Dienstgeber und schließt mit der Betreuungskraft einen Dienstvertrag. Der Betreuungsbedürftige (bzw. der/die Angehörige) trägt damit alle Dienstgeberpflichten.

- 2** Aufgrund von finanziellen Aspekten entscheiden sich viele Betroffene für **24-Stunden-Betreuung durch selbstständige Personen, welche hauptsächlich durch private Agenturen vermittelt werden**. Der/Die Betreuungsbedürftige oder sein:e Angehörige:r schließt mit einer selbstständig erwerbstätigen Betreuungskraft einen Werkvertrag und zusätzlich mit der Agentur einen Vermittlungsvertrag.
- 3** **Selbstständige Personenbetreuer:innen, die an keine Organisation gebunden sind**, gibt es nur sehr wenige.
- 4** Die **Betreuungskraft kann auch bei einem gemeinnützigen Anbieter** (Volkshilfe, Hilfswerk, Caritas, Rotes Kreuz etc.) **beschäftigt sein**. Diesbezüglich ist ein Betreuungsvertrag mit einer Trägerorganisation zu vereinbaren.

Wie finde ich die für mich passende Agentur?

Das Angebot an Vermittlungsagenturen ist groß und die Vielzahl an Agenturen erschwert einem auch oft die Auswahl. Erkundigen Sie sich im Familien- und Freundeskreis, ob jemand bereits gute Erfahrungen mit Agenturen gemacht hat. Im Internet besteht ebenfalls die Möglichkeit zu recherchieren und Erkundigungen einzuholen.

Überlegen Sie vor Abschluss eines Betreuungsvertrages gemeinsam mit allen beteiligten Personen (Familie und zu betreuende Person) alle Vor- und Nachteile einer 24-Stunden-Betreuung. Nur auf diesem Weg können Sie eine ehrliche und gute fundierte Entscheidung treffen. Nehmen Sie sich jedenfalls Zeit und lassen Sie sich zu keinen vor-schnellen Entscheidungen drängen.

Woran erkenne ich eine seriöse Agentur?

Eine seriöse Agentur macht sich ein Bild vor Ort von der zu betreuenden Person und den vor Ort herrschenden Verhältnissen und schätzt danach den Betreuungsbedarf im konkreten Fall ein.

Eine seriöse Agentur:

- geht auf Ihre offenen Fragen ein, bietet detaillierte Informationen hinsichtlich der Kosten an und ist telefonisch gut erreichbar,
- stellt die Betreuungsperson persönlich vor,
- informiert Sie darüber, wenn Ihre konkreten Bedürfnisse im Rahmen einer 24-Stunden-Betreuung nicht abgedeckt werden können,
- informiert über mögliche Förderungen,
- informiert über Regelungen im Notfall,
- hält für Sie wichtige Punkte schriftlich im Vertrag fest,
- hat in den Vertragsblättern keine Strafzahlungen bei vorzeitiger Vertragsbeendigung bzw. Weiterbeschäftigung der Betreuungskraft nach Kündigung der Agentur,
- setzt Sie nicht unter Druck betreffend eines schnellen Vertragsabschlusses.

Gütesiegel

Das Österreichische Qualitätszertifikat für Vermittlungsagenturen (ÖQZ-24) ist ein österreichweit einheitliches Qualitätszertifikat. Vermittlungsagenturen können im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens unter Beweis stellen, dass sie – über die gesetzlichen Anforderungen hinaus – höhere Qualitätsstandards erfüllen. Ziel des Zertifikates ist es, die Situation der betreuungsbedürftigen Menschen und ihrer Familien zu stärken.

Ein Gütesiegel ist ein Indiz dafür dass man es mit einer seriösen Agentur zu tun hat.

Folgende Qualitätsmerkmale erfüllen ÖQZ-24 zertifizierte Vermittlungsagenturen:

- Transparenz in den Verträgen und Leistungen ist gewährleistet.
- Klare Rahmenbedingungen für die Personenbetreuer:innen sind definiert.
- Qualitätssicherung durch Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegepersonen vor Beginn der Betreuung sowie mindestens einmal im Quartal. Damit ist sichergestellt, dass die über die Betreuung hinausgehenden pflegerischen Aufgaben und Erfordernisse gesetzeskonform durch Pflegefachkräfte begutachtet und umgesetzt werden.

- Ein umfangreicher Notfallplan liegt vor, damit alle Beteiligten rasch reagieren können.
- Die Vermittlungsagentur kümmert sich bei auftretenden Differenzen zwischen der betreuten Person und den Betreuungspersonen um eine rasche und nachhaltige Lösung.
- Bei Ausfall der Personenbetreuungskraft wird ein Ersatz binnen 3 Tagen gestellt.

Nähere Details: www.oeqz.at

Wohnt die Betreuungskraft bei mir?

Der/Die Betreuer:in wohnt bei der zu betreuenden Person, daher ist eine gewisse Wohnungsgröße erforderlich (ein eigener Raum zwecks Wahrung der Privatsphäre ist zur Verfügung zu stellen).

Grundsätzlich sind bei der 24-Stunden-Betreuung zwei Betreuer:innen für eine betreute Person zuständig, welche sich im 14-Tages-Rhythmus abwechseln. Mit beiden Betreuer:innen wird jeweils ein eigener Vertrag abgeschlossen. Personenbetreuer:innen sind im Regelfall selbstständig tätig und unterliegen daher keiner gesetzlichen Arbeitszeitbestimmung. Den Betreuer:innen stehen aber natürlich Schlaf- und Erholungsphasen zu. Es ist hilfreich, diesbezüglich rechtzeitig individuelle Vereinbarungen zu treffen.

Was dürfen Betreuungskräfte tun?

Der Schwerpunkt der Betreuungskräfte ist die Personenbetreuung. Die Betreuungskraft ist kein Ersatz für ärztliche und pflegerische Behandlung und auch keine ausschließliche Reinigungskraft.

Die Betreuungskraft hat ihre Tätigkeiten schriftlich zu dokumentieren und ein Haushaltsbuch zu führen. Auf Verlangen ist dieses vorzulegen.

Zusammengefasst ergeben sich folgende Leistungen:

Haushaltsnahe Dienstleistungen wie z. B.:

- Zubereitung von Mahlzeiten
- Besorgungen
- Reinigungstätigkeiten
- Wäscheversorgung

Unterstützung bei der Lebensführung

- Gestaltung des Tagesablaufs
- Hilfestellung bei alltäglichen Verrichtungen

Gesellschafterfunktion

- Gesellschaft leisten
- Begleitung bei diversen Aktivitäten

Pflegerische Tätigkeiten

Wenn keine medizinischen Umstände dagegensprechen (vom Arzt bestätigen lassen!), dürfen folgende Tätigkeiten ohne Aufsicht ausgeführt werden („Hilfe zur Selbsthilfe“):

- Unterstützung bei oraler Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme (d.h. über den Mund)
- Unterstützung bei oraler Arzneimittelaufnahme
- Unterstützung bei der Körperpflege
- Unterstützung beim An- und Auskleiden
- Unterstützung beim Toilettengang oder Leibstuhl
- Hilfe beim Wechsel von Inkontinenzprodukten
- Unterstützung beim Aufstehen, Niederlegen, Niedersetzen und Gehen

Liegen medizinische Gründe vor, die bestimmte Tätigkeiten als nicht unproblematisch erscheinen lassen, dürfen diese und auch andere pflegerische Tätigkeiten, nur unter folgenden Voraussetzungen ausgeführt werden:

- Pflege erfolgt im Privathaushalt der betreuten Person
- Einwilligung durch die betreute Person
- Schriftliche Anordnung und entsprechende Anleitung und Unterweisung durch Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege

Pflegerische Tätigkeiten unter Aufsicht

Die Anordnung einer Pflegeperson des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege ist befristet, höchstens aber für die Dauer des Betreuungsverhältnisses, zu erteilen. In diesem Fall ist die Personenbetreuung verpflichtet:

- regelmäßige Dokumentation der angeordneten Tätigkeiten
- anordnender Person unverzüglich alle Informationen mitteilen, die für die Anordnung von Bedeutung sein könnten, insbesondere eine Veränderung des Zustandsbilds der betreuten Person oder eine Unterbrechung der Betreuungstätigkeit.

Folgende ärztliche Tätigkeiten dürfen im Einzelfall nach Maßgabe ärztlicher Anordnung durch Angehörige des gehobenen Dienstes für Gesundheits- und Krankenpflege an PersonenbetreuerInnen und im Rahmen der persönlichen Assistenz weiterdelegiert werden:

- Verabreichen von Arzneimitteln
- Anlegen von Bandagen und Verbänden
- Verabreichen von subkutanen Insulininjektionen und subkutaner Injektionen blutgerinnungshemmender Arzneimittel
- Blutentnahme aus der Kapillare zur Bestimmung des Blutzuckerspiegels mittels Teststreifen
- einfache Wärme- und Lichtanwendungen

Zusätzlich dürfen im Einzelfall durch ÄrztInnen an Personenbetreuer:innen übertragen werden:

- weitere einzelne ärztliche Tätigkeiten, sofern diese einen zu den oben genannten Tätigkeiten vergleichbaren Schwierigkeitsgrad sowie vergleichbare Anforderungen an die erforderliche Sorgfalt aufweisen
- Dem Arzt sind unverzüglich alle Informationen zu erteilen, die für die Anordnung von Bedeutung sein könnten, insbesondere eine Veränderung des Zustandsbilds der betreuten Person oder eine Unterbrechung der Betreuungstätigkeit. Die Tätigkeiten sind ausreichend und regelmäßig zu dokumentieren.

Ich habe eine Agentur gefunden, welche Verträge schließe ich nun ab?

Entschließt man sich für eine 24-Stunden-Betreuung, schließt man üblicherweise zwei Verträge ab. Zunächst einen Vertrag mit der Agentur, den sogenannten Vermittlungsvertrag, und unabhängig davon einen Personenbetreuungsvertrag mit der Betreuungsperson. Im Folgenden möchten wir Sie auf einige rechtliche Fragen, die sich bei Vertragsunterzeichnung ergeben können, hinweisen:

Die Verträge können die betreuungsbedürftigen Personen selbst oder Personen, die den Vertrag zugunsten der betreuungsbedürftigen Person eingehen (z. B. nahe Angehörige), abschließen.

Die einzelnen Vertragsinhalte sind einfach und verständlich, aber doch umfassend und genau zu umschreiben.

Vor Vertragsunterzeichnung ist die Agentur verpflichtet, sich ein Bild über die Betreuungssituation vor Ort zu machen. So kann die Agentur abschätzen, ob sie auch geeignete Personen als Betreuungskraft vermitteln kann. Die Ergebnisse dieser Erhebung sind von der Agentur zu dokumentieren.

Der Vermittlungsvertrag mit der Agentur

Der Vermittlungsvertrag beinhaltet hauptsächlich die Vermittlung einer Betreuungsperson sowie die organisatorische Abwicklung im Fall von Krankheit oder Urlaub der Betreuungsperson. Auch die regelmäßige Überprüfung der Betreuungssituation sollte in der Vereinbarung geregelt sein.

Der Vertrag muss folgenden Mindestinhalt haben:

- Name/Firma und die Anschrift der Vertragspartner:innen
- Beginn und Dauer des Vertragsverhältnisses

- Beschreibung aller Leistungen: Diese müssen genau aufgelistet werden (z. B. die regelmäßige Überprüfung, ob sich der Betreuungsbedarf geändert hat, die Unterstützung bei Konflikten zwischen vermittelter Personenbetreuungskraft und betreuungsbedürftiger Person, Organisation einer Vertretung im Verhinderungsfall)
- Fälligkeit und Höhe des Preises der einzelnen Leistungen sowie die Zahlungsmodalität
- Bestimmungen über die Beendigung des Vertragsverhältnisses
- Kontakt eines Ansprechpartners/ einer Ansprechpartnerin bei der Agentur

Der Betreuungsvertrag mit dem/der Personenbetreuer:in

Im Betreuungsvertrag werden die genauen Tätigkeiten der Betreuungskraft sowie ihre Arbeitszeiten geregelt. Der Vertrag ist schriftlich abzuschließen, Sie haben das Recht, eine Kopie davon zu bekommen.

Der Vertrag sollte folgenden Mindestinhalt haben:

- Name und Anschrift der Vertragspartner:innen
- Beginn und Dauer des Vertragsverhältnisses
- genaue Beschreibung der Leistungen
- Festlegung der Handlungsleitlinien (z. B. Verständigung von Ärzt:innen bzw. Krankenhaus im Fall der erkennbaren Verschlechterung des Zustandes der betreuten Person)
- Vereinbarung, wie im Falle der Verhinderung für Ersatz gesorgt wird
- Höhe und Fälligkeit des Entgelts, mit dem Hinweis, dass Steuern und Beiträge von der Betreuungskraft erklärt und abgeführt werden
- Bestimmungen über Beendigung des Vertrages

TIPP

Unterschreiben Sie nicht, ohne alles gut durchgelesen zu haben. Wenn Sie etwas in den Verträgen nicht verstehen, fragen Sie nach.

TIPP

Halten Sie auch schriftlich fest, wer im Notfall zu kontaktieren ist, und vermerken Sie dazu alle wichtigen Nummern (z. B. Angehörige, Arzt/Ärztin).

Mit welchen Kosten muss ich rechnen?

Die Tätigkeiten und Preise der Agenturen können teilweise stark variieren.

In vielen Fällen verpflichtet man sich zur Zahlung von monatlichen Beiträgen an die Agenturen und/oder zu einer einmaligen Vermittlungs- bzw. Servicegebühr pro Betreuungskraft. Diese bezahlt man für die Bereitstellung von Ersatzkräften im Fall von Urlaub und Krankheit sowie das Kümern um laufende Behördenangelegenheiten, für das Abschließen und Zahlen einer Haftpflichtversicherung für die Personenbetreuer:innen.

Hinzu kommt die Bezahlung der Betreuungskraft selbst. Diese beinhaltet das Entgelt für die Tätigkeit sowie Fahrtkosten. Da die Betreuungskraft selbstständig ist, können diese Kosten frei vereinbart werden. Leider gibt es dafür keine gesetzlichen Richtlinien oder Höchstgrenzen. Vergleichen Sie daher die angebotenen Leistungen und die Preisgestaltung und lesen Sie auch das Kleingedruckte. Verlangen Sie eine genaue Auflistung der zu erwartenden Kosten, wenn diese nicht auf den ersten Blick ersichtlich sind.

Die Betreuungskräfte verrechnen ihre Leistungen direkt mit den Kund:innen, sofern sie nicht der Agentur eine Inkassovollmacht zur Entgegennahme von Zahlungen eingeräumt haben. Lassen Sie sich für jede getätigte Zahlung unbedingt eine Bestätigung geben.

TIPP

Vereinbaren Sie ein verringertes Entgelt für den Fall, dass die zu betreuende Person in stationäre Pflege muss.

Kann ich die Kosten für die Betreuung steuerlich absetzen?

Bei der Betreuung zu Hause sind dadurch entstehende Aufwendungen und Kosten absetzbar. So sind beispielsweise die Kosten für das Betreuungspersonal, Vermittlungskosten einer Agentur, Arzneimittel und Pflegemittel ab Bezug der Pflegestufe 1 als **„außergewöhnliche Belastung“** im Folgejahr im Rahmen der Arbeitnehmer/innenveranlagung beziehungsweise Einkommenssteuererklärung steuerlich absetzbar.

Diese Belastungen sind um bereits bezogene steuerfreie Zuschüsse (Pflegegeld, Förderung der „24-Stunden-Betreuung“) zu vermindern.

Die außergewöhnliche Belastung kann dabei von **der betreuten Person** oder von **der alleinverdienenden (Ehe-)Partnerin/dem alleinverdienenden (Ehe-)Partner** in voller Höhe geltend gemacht werden.

Hat die betreute Person ein eigenes Einkommen, sind die Betreuungskosten grundsätzlich von ihr selbst zu tragen. Werden Betreuungskosten von der (Ehe-)Partnerin/dem (Ehe-)Partner gezahlt, kann diese/dieser insoweit eine außergewöhnliche Belastung geltend machen, als sonst das steuerliche Existenzminimum für das jeweilige Kalenderjahr der betreuten Person belastet wäre.

Auch **weitere Unterhaltsverpflichtete** (z. B. Kinder) können die außergewöhnliche Belastung geltend machen, sofern nicht innerhalb einer zeitlichen Nähe zum Eintritt der Pflegebedürftigkeit (sieben Jahre) von der/dem Pflegebedürftigen Vermögen unter der Bedingung der späteren Pflege übertragen wurde.

TIPP

Heben Sie Belege, Fahrtenbücher sowie Rechnungen gut auf (7 Jahre).

Kontakt:

Für weitere Fragen kontaktieren Sie bitte unsere Steuerhotline der AK Niederösterreich unter der Nummer 05 7171-28000 (Montag bis Freitag 8 bis 13 Uhr), E-Mail: mailbox@aknoe.at

Bekomme ich eine staatliche Förderung?

Neben dem 7-stufigen Pflegegeld kann man beim Land NÖ oder Sozialministerium eine zusätzliche Förderung zur pauschalen Abgeltung der Sozialversicherungsbeiträge der Betreuungsperson bei der 24-Stunden-Betreuung beantragen.

1. Förderung des Landes NÖ

Im niederösterreichischen Modell zur 24-Stunden-Betreuung im Sinne des Hausbetreuungsgesetzes vergibt das Land Niederösterreich eine Förderung an betreute Personen für alle seit 1. Juli 2007 legalen Betreuungsverhältnisse. Personen, welche zumindest Pflegegeld der Stufe 3 beziehen und welchen bereits vor dem 1. Jänner 2020 eine Förderung der 24-Stunden-Betreuung gewährt wurde, erhalten weiterhin eine Förderung nach dem NÖ Modell unabhängig von weiteren Pflegegelderhöhungen.

Voraussetzungen:

- Vorliegen eines legalen Betreuungsverhältnisses im Sinne des Hausbetreuungsgesetzes
- Bezug Pflegegeld der Stufe 1 oder 2 bei Vorliegen einer nachgewiesenen Demenzerkrankung (ärztliche Bestätigung)
- Hauptwohnsitz (tatsächlicher Lebensmittelpunkt) der betreuten Person in Niederösterreich

Für jede betreute Person werden bis zu zwei Betreuungsverhältnisse pro Monat gefördert.

Der Antrag auf Förderung ist einzubringen beim

Amt der NÖ Landesregierung
Abteilung Soziales und Generationenförderung
Landhausplatz 1, 3109 St. Pölten

Weitere Infos, das Antragsformular sowie aktuelle Förderhöhe finden Sie unter: Internetseite des Land NÖ unter 24-Stunden-Betreuung (noe.gv.at), Pflegehotline: 02742 / 9005 - 9095

2. Förderung Sozialministerium



Ab 1. Jänner 2020 sind Neuansträge ab **Pflegegeldstufe 3** beim Sozialministeriumservice einzubringen. Ab Stufe 5 wird die Notwendigkeit des Betreuungsumfangs generell angenommen. Bei Stufe 3 und 4 ist eine ärztliche Bestätigung vorzulegen. Die Personenbetreuer:innen müssen mindestens 48 Stunden pro Woche im Einsatz sein.

Voraussetzung für die Gewährung einer Förderung ist eine Mindestqualifikation der Betreuungskraft:

- eine theoretische Ausbildung, die im Wesentlichen jener einer Heimehelferin oder eines Heimehelfers entspricht, oder
- die Betreuungskraft hat seit mindestens sechs Monaten die Betreuung der pflegebedürftigen Person sachgerecht durchgeführt, oder
- bestimmte pflegerische und/oder ärztliche Tätigkeiten nach Anordnung, Unterweisung und unter der Kontrolle einer diplomierten Pflegekraft bzw. einer Ärztin oder eines Arztes ausübt (Befugnis gemäß § 3b oder § 15 Abs 6 des Gesundheits- und Krankenpflegegesetzes oder gemäß § 50b des Ärztegesetzes).

Das monatliche Netto-Gesamteinkommen der pflegebedürftigen Person darf den Betrag von 2.500 Euro nicht übersteigen (ohne Sonderzahlungen, Pflegegeld, Familienbeihilfe, Kinderbetreuungsgeld, Wohnbeihilfe etc.). Bei schwankendem Einkommen gilt ein Zwölftel des innerhalb eines Kalenderjahres erzielten Einkommens. Diese Einkommensgrenze erhöht sich für jede:n unterhaltsberechtigten Angehörigen um 400 Euro, für unterhaltsberechtigte Angehörige mit Behinderung um 600 Euro.

Übersteigt das Einkommen die jeweilige Einkommensgrenze von 2.500 Euro um weniger als 800 Euro oder 400 Euro bei selbstständigen Betreuer:innen bzw. bei 1.600 Euro oder 800 Euro bei unselbstständigen Betreuer:innen (also die jeweilige Zuschusshöhe), so ist der Differenzbetrag als Zuschuss zu gewähren. Beträgt die Differenz weniger als 50 Euro, entfällt der Zuschuss.

Der Antrag auf Förderung ist einzubringen beim

Sozialministeriumservice, Zentrale Poststelle
Babenbergerstraße 5, 1010 Wien

Weitere Infos, das Antragsformular sowie aktuelle Förderhöhe finden Sie unter: Internetseite des Sozialministeriumservice unter 24-Stunden-Betreuung (sozialministeriumservice.gv.at),
Telefonnummer österreichweit: 05 99 88

TIPP

Für die Inanspruchnahme der Förderungen ist Voraussetzung, dass die BetreuerInnen bei der Sozialversicherung der Selbstständigen (SVA) sozialversichert ist. Wir empfehlen, dies rechtzeitig zu überprüfen, um unliebsame Überraschungen zu vermeiden. Auch wenn die Agentur vertraglich verpflichtet ist, die Beiträge abzuführen, so ist es hier ratsam, entsprechende Belege anzufordern.

Wann endet der Vertrag mit der Agentur?

Jeder Vertragspartner kann den Vertrag unter Einhaltung einer zweiwöchigen Kündigungsfrist zum Monatsende auflösen. Eine Angabe von Gründen ist dabei nicht notwendig. Eine abweichende Kündigungsfrist seitens der Agentur ist nicht zulässig. Liegt ein wichtiger Grund vor, kann jederzeit gekündigt werden.

TIPP

Kündigen Sie schriftlich mittels eingeschriebenen Briefes und schicken Sie die Kündigung so rechtzeitig ab, dass diese spätestens zwei Wochen vor dem Monatsende zugestellt wird.

TIPP

Verstirbt die zu betreuende Person, erlischt der Personenbetreuungsvertrag automatisch und schon gezahlte Beträge müssen von der Agentur anteilig zurückerstattet werden.

Häufig auftretende rechtliche Fragestellungen

1) Kann man vom Vertrag zurücktreten?

Nach den Bestimmungen des Fern- und Auswärtsgeschäftesetzes (FAGG) kann man vom Vermittlungsvertrag, sofern der Vertrag zu Hause oder außerhalb der Agenturräumlichkeiten abgeschlossen wurde, 14 Kalendertage ab Vertragsabschluss zurücktreten. Sollten sich im Vertrag keine Informationen über den Rücktritt befinden, verlängert sich das Rücktrittsrecht um weitere 12 Monate.

2) Was kann ich tun, wenn ich mit meiner BetreuerIn unzufrieden bin?

Das Zusammenleben mit einer fremden Person kann sich manchmal anfangs schwierig gestalten. Bei anhaltenden Problemen sollten Sie sich zunächst an die Agentur wenden. Lassen sich die Differenzen nicht lösen, hilft Ihnen auch die Verbraucherschlichtungsstelle:

www.verbraucherschlichtung.at/personenbetreuung

Tel: 01 8906311

3) Ich habe ständig Probleme mit der Agentur und möchte meinen Vertrag kündigen. Mit meiner Betreuerin bin ich jedoch sehr zufrieden und möchte diese bei mir weiterbeschäftigen. Geht das?

In den Verträgen der Agenturen finden sich immer wieder Klauseln, dass die zu betreuende Person nach Ende des Vertragsverhältnisses die Betreuungskraft nicht weiterbeschäftigen darf. Für den Fall, dass eine Pflegeleistung doch in Anspruch genommen wird, verpflichtet sich der/die Betreute, eine „Strafzahlung“ zu leisten. Dies ist zwar grundsätzlich nicht verboten, es liegen jedoch bereits einige Gerichtsentscheidungen vor, in denen zum Beispiel eine unbegrenzte Dauer des Beschäftigungsverbot oder sehr hohe Strafzahlungen als „gröblich benachteiligend“ beurteilt wurden und daher unzulässig sind.

TIPP

Lassen Sie sich hier auf alle Fälle im Vorfeld beraten!

4) Muss die Betreuungskraft Deutsch sprechen können?

Erfahrene Betreuer:innen beherrschen die Sprache meist gut. Anfängliche Probleme lassen sich mit etwas Geduld lösen. Die Sprachkenntnisse sollten zumindest so weit reichen, dass man sich mit der zu betreuenden Person unterhalten kann und im Notfall auch in der Lage ist zu handeln. Ist die Verständigung anhaltend problematisch, halten Sie Rücksprache mit der Agentur.

Kontakte

Konsumentenberatung der AK Niederösterreich:

Hotline Nummer 05 7171-23000, Montag bis Freitag 8 bis 13 Uhr
noe.arbeiterkammer.at
konsumentenberatung@aknoe.at

Verbraucherschlichtungsstelle:

Montag bis Donnerstag: 9 bis 16 Uhr
Freitag: 9 bis 14 Uhr
Tel.: 01 890 63 11, Fax: 01 890631199
www.verbraucherschlichtung.at/personenbetreuung
office@verbraucherschlichtung.at
1060 Wien, Mariahilfer Straße 103/1/18

Infos/Liste von Agenturen: www.sozialinfo.noe.gv.at

Fragen zu steuerlichen Absetzbarkeit:

AK Niederösterreich Steuerrecht: 05 7171-28000
Montag bis Freitag 8 bis 13 Uhr

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz

Stubenring 1, 1010 Wien
Tel: 05 99 88
Telefon: +43 1 711 00 – 0
E-Mail: post@sozialministerium.gv.at

Amt der NÖ Landesregierung

Abteilung Soziales und Generationenförderung
Landhausplatz 1, 3109 St. Pölten
Telefonnummer 02742 9005 - 9005
E-Mail: post.landnoe@noel.gv.at

NÖ Pflege-Hotline: 02742 9005-9095

E-Mail: post.pflegehotline@noel.gv.at

ÖQZ-24 - Österreichische Qualitätszertifizierung

für Personenbetreuung

Kernstockgasse 67, 8291 Burgau

E-Mail: office@oeqz.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich

AK-Platz 1, 3100 St. Pölten



SERVICENUMMER

05 7171-0
mailbox@aknoe.at
noe.arbeiterkammer.at

BERATUNGSSTELLEN

Amstetten , Wiener Straße 55, 3300 Amstetten	25150
Baden , Wassergasse 31, 2500 Baden	25250
Flughafen-Wien , Office Park 3 - Objekt 682, 2. OG - Top 290, 1300 Wien	27950
Gänserndorf , Wiener Straße 7a, 2230 Gänserndorf	25350
Gmünd , Weitraer Straße 19, 3950 Gmünd	25450
Hainburg , Oppitzgasse 1, 2410 Hainburg	25650
Hollabrunn , Brunnthalgasse 30, 2020 Hollabrunn	25750
Horn , Spitalgasse 25, 3580 Horn	25850
Korneuburg , Gärtnergasse 1, 2100 Korneuburg	25950
Krems , Wiener Straße 24, 3500 Krems	26050
Lilienfeld , Pyrkerstraße 3, 3180 Lilienfeld	26150
Melk , Hummelstraße 1, 3390 Melk	26250
Mistelbach , Josef-Dunkl-Straße 2, 2130 Mistelbach	26350
Mödling , Franz-Skribany-Gasse 6, 2340 Mödling	26450
Neunkirchen , Würflacher Straße 1, 2620 Neunkirchen	26750
Scheibbs , Bürgerhofstraße 5, 3270 Scheibbs	26850
Schwechat , Sendnergasse 7, 2320 Schwechat	26950
SCS , Bürocenter B1/1A, 2334 Vösendorf	27050
St. Pölten , AK-Platz 1, 3100 St. Pölten	27150
Tulln , Rudolf-Buchinger-Straße 27 - 29, 3430 Tulln	27250
Waidhofen , Thayastraße 5, 3830 Waidhofen/Thaya	27350
Wien , Plößlgasse 2, 1040 Wien	27650
Wr. Neustadt , Babenbergerring 9b, 2700 Wr. Neustadt	27450
Zwettl , Gerungser Straße 31, 3910 Zwettl	27550

DW

ÖFFNUNGSZEITEN

Montag bis Donnerstag 8 - 16 Uhr
Freitag 8 - 12 Uhr

ÖSTERREICHISCHER GEWERKSCHAFTSBUND

Landesorganisation Niederösterreich
AK-Platz 1, 3100 St. Pölten
niederösterreich@oegb.at



AK-BLITZ-App
noe.arbeiterkammer.at/akblitz



instagram
instagram.com/ak.niederoesterreich



Facebook
facebook.com/ak.niederoesterreich



YouTube
www.youtube.com/aknoetube



AK-App
noe.arbeiterkammer.at/app



Broschüren
noe.arbeiterkammer.at/broschueren

IMPRESSUM

Herausgeber, Medieninhaber
und Redaktion:

Kammer für Arbeiter und
Angestellte für Niederösterreich
AK-Platz 1, 3100 St. Pölten

Telefon: 05 7171-0
Hersteller: Eigenvervielfältigung
Stand: 2026